

Estudo de caso sobre o uso da base de dados do Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil (CPDOC/FGV)

A case study on the CPDOC's database used

Renan Castro¹

Resumo

Trata das questões de acesso à informação e recuperação da informação no caso do acervo do Centro de Pesquisa e História Contemporânea do Brasil – CPDOC. Baseia essa análise num estudo de caso do uso do serviço de referência da instituição prestado pela Sala de Consulta e também na utilização da base de dados Accessus. Traça um perfil do usuário do acervo da instituição além de um perfil de pesquisa desses indivíduos ao mapear o comportamento dos usuários diante da ferramenta Accessus. Utiliza dados fornecidos pelos usuários do Accessus para avaliar a mesma e analisá-la. Problematisa as questões de acessibilidade de seus recursos com os tipos de usuários a partir da análise dos diferentes perfis de usuários.

Palavras-chave: Avaliação de base de dados - Accessus - Estudo de usuários

Abstract

Addresses the issues of information access and information retrieval in the case of the collection of the Center for Research and Contemporary History of Brazil - CPDOC. This analysis is based on a case study of the use of reference service provided by the institution's Reference Room and also on the usage of the Accessus database. Presents a user profile and a profile of these individuals' researches to map their behavior in the use of the Accessus tool. Uses data collected from the Accessus database to evaluate and analyze it. Discusses the issues of accessibility accordingly to its resources and the different users by analyzing different user profiles.

Keywords: Databases evaluation – Accessus – user study

1 Apresentação

O objetivo desta pesquisa foi construir conhecimento sobre as formas de interação dos usuários do acervo do Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil (CPDOC) com os recursos informacionais de pesquisa disponibilizados pela instituição. Trata-se de um estudo que buscou traçar um perfil dos usuários do acervo,

¹ Mestre em Bens Culturais e Projetos Sociais pelo PPHPBC/FGV (2011). Possui graduação em Biblioteconomia e Documentação pela UFF (2006). Atualmente é Bibliotecário do Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil (CPDOC/ FGV). Desenvolve seus estudos nos temas: aplicação de tecnologias nos serviços de informação, estudos de usuários e processos de mediação. Dedicar suas atenções para os estudos sobre serviço de referência no contexto arquivístico. Contato: renan.castro@fgv.br

discutir os procedimentos e estratégias de pesquisa adotados por esses usuários, avaliar o grau de satisfação com relação ao serviço disponibilizado no CPDOC e, a partir da análise dos dados coletados, identificar pontos que demandam aperfeiçoamento.

A motivação para o presente trabalho surgiu da minha experiência como bibliotecário responsável pela Sala de Consulta do CPDOC. Por isso o trabalho pretendeu entender algumas importantes questões relativas às formas de busca adotadas pelos indivíduos que acorrem à Sala de Consulta, propondo refletir sobre os processos de indexação e jogando uma “luz biblioteconômica” sobre o tema. Criou-se um questionário para conhecer o uso da base de dados pelos usuários, além de detectar suas experiências com ela. A base de dados Accessus foi o objeto desse estudo de caso já que é o sistema utilizado pelo CPDOC para armazenar e gerir todas as informações relativas ao acervo de arquivos pessoais da instituição.

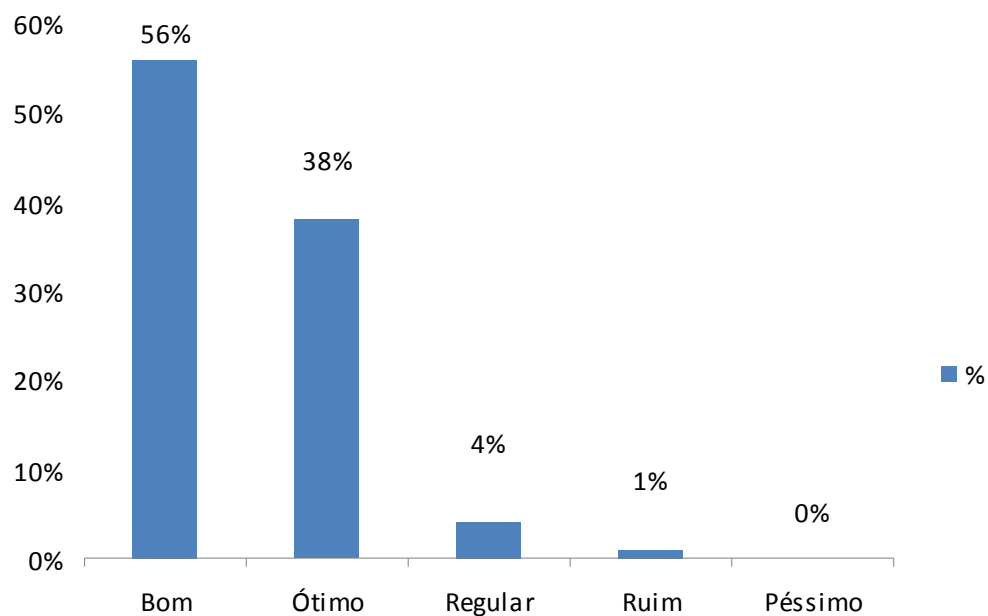
2 Metodologia

Foram oferecidos questionários de levantamento do perfil dos usuários da Sala de Consulta para que fosse possível, através desse instrumento, dar início à análise. Nesse instrumento constaram perguntas que não são respondidas pelo sistema estatístico, como por exemplo, formas de utilização dos serviços, dificuldades de interação com as ferramentas, a avaliação dos recursos, entre outras questões.

O questionário serviu para avaliar as formas de interação com o sistema, verificando as necessidades, dificuldades e satisfação dos usuários quanto às funcionalidades e recuperação da informação. Os dados estatísticos de acesso virtual produzidos automaticamente pelo sistema de disponibilização online do Accessus foram fontes essenciais à análise da base de dados. Esses dados mostraram a trajetória de pesquisa dos usuários desde a entrada em operação do sistema até a atualização implementada no fim de 2009.

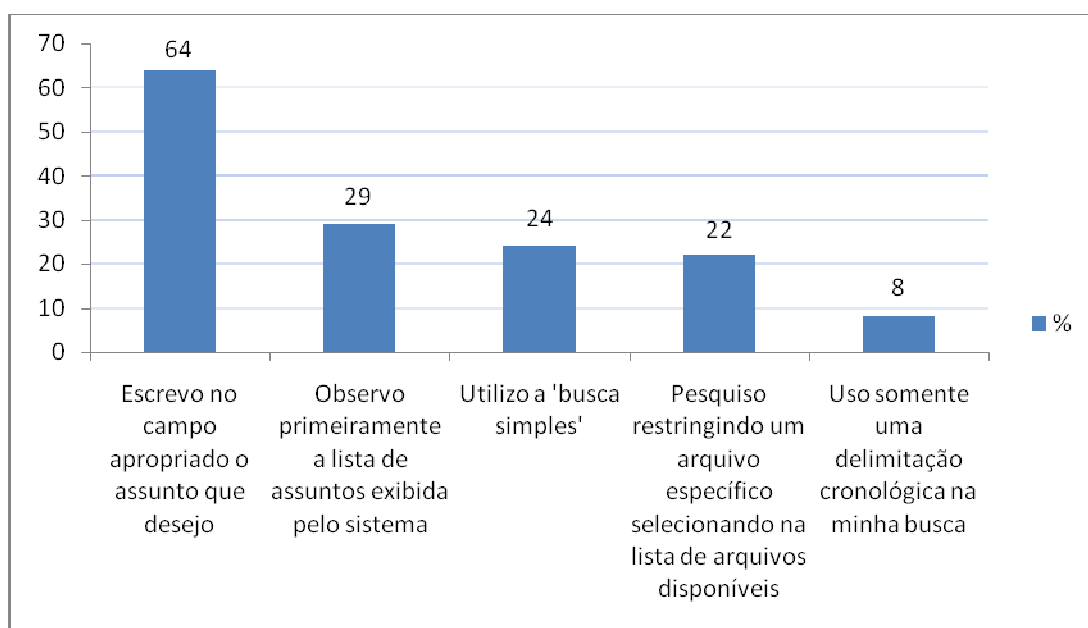
3 Apresentação dos dados

Gráfico 1 – Avaliação do Accessus (1% não respondeu a questão)



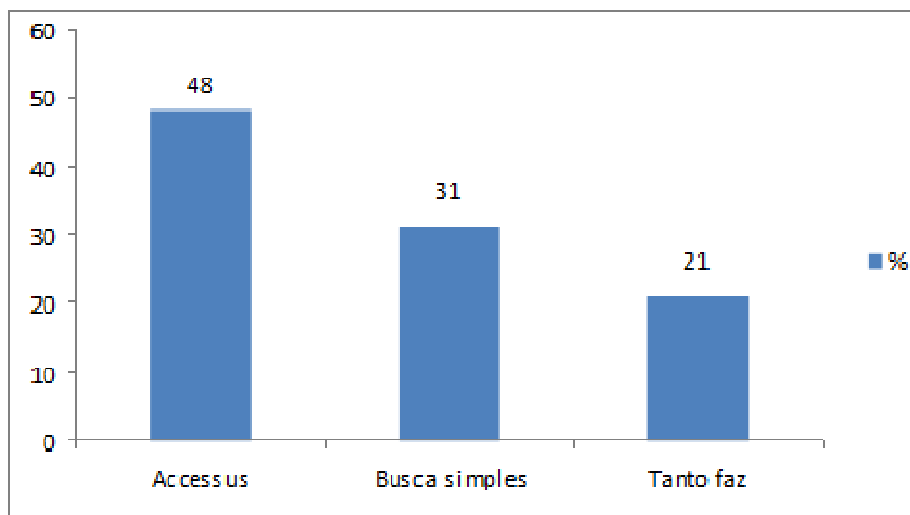
Fonte: do autor (2011)

Gráfico 2 – Ação de pesquisa



Fonte: do autor (2011)

Gráfico 4 –Preferência de busca (indexada ou booleana)



Fonte: do autor (2011)

4 Considerações finais

Existe uma estreita relação entre a larga projeção da Ciência da Informação na contemporaneidade com o crescimento do volume informacional proporcionado pela sociedade da informação. De modo paralelo, os arquivos passaram a assumir um papel cada vez mais importante para a sociedade contemporânea principalmente como fonte de informação no contexto do aumento da produção documental. Não obstante, também é possível contextualizar esse momento com o exponencial desenvolvimento de softwares de base de dados utilizados como instrumentos de recuperação da informação.

A reboque desse processo, a tecnologia também deve ser considerada como um importante fator de transformação dos processos informacionais. Não somente a área de estudos sobre organização da informação, mas as ferramentas e métodos por ela utilizados foram impactados. Com a informatização da busca por dados, um novo modelo de profissional da informação passou a ser formado, já que agora os métodos tradicionais deveriam conviver harmonicamente com objetos tecnológicos.

Os profissionais da informação não foram os únicos, porém, a ter que se adaptar. Os usuários desses serviços também estão sendo impactados pelas mudanças - já que as realidades de pesquisa, em alguns casos, mudaram radicalmente -, ao mesmo tempo em que estão na origem de muitos esforços de modernização e aumento de acessibilidade. Essa percepção vem motivando os estudos acerca do usuário, principalmente na Arquivologia. A nova realidade foi responsável por retirar os estudos de usuários da posição periférica em que o tema se encontrava na área de arquivos, despertando interesse por um conhecimento mais sistemático.

A importância que os usuários dos serviços de informação têm assumido pode ser percebida, no contexto institucional do CPDOC, na atualização da qual o Accessus foi objeto. Hoje, em cada item documental referenciado na base há o recurso que oferece a possibilidade ao usuário de realizar algum tipo de colaboração relacionada aos itens que visualiza em suas buscas. Essa ferramenta abre uma porta de comunicação direta entre os responsáveis pela organização do acervo da instituição, que recebem as colaborações e avaliam sua pertinência, e os usuários. Por exemplo, com o recurso, caso um consulente identifique alguém retratado em uma foto e perceba que essa pessoa não foi identificada no momento do tratamento técnico daquela imagem, ele poderá encaminhar a informação através desse recurso, representado pelo símbolo 'c!' ("colabore!"). Possibilidades como essa comprovam o aumento da importância do papel do usuário no contexto tecnológico. Assim, os esforços de organização da informação começam, timidamente, a ser compartilhados com os usuários dos serviços.

De fato, em consonância com as exigências tecnológicas da contemporaneidade, a literatura da Ciência da Informação e até da Informática reforçam a ideia de que o usuário final é peça fundamental em qualquer processo de desenvolvimento/aperfeiçoamento de um produto ou serviço. Na informática essa é uma questão vital, sobretudo em tempos de web 2.0 em que, segundo O'Reilly (2005), as plataformas do universo web se enriquecem com a inteligência coletiva advinda da gama de usuários de determinado produto ou serviço. No campo da Ciência da Informação, também está no usuário o foco das reflexões acerca do serviço de referência, área que estuda esse usuário visando aproximar o desenvolvimento do tratamento/organização da informação das suas expectativas.

É na inteligência coletiva que o conceito da web 2.0 se ampara para usufruir do conhecimento daqueles que lidam diretamente com o objeto informático. A prova de que a fórmula da inteligência coletiva tem feito enorme sucesso na internet está na explosão dos blogs, da Wikipedia e do desenvolvimento de softwares. Atualmente, qualquer internauta é

um produtor de informações, um colaborador ou até mesmo um co-desenvolvedor de *softwares*. Essas são características marcantes dos blogueiros, dos utilizadores da Wikipedia ou dos usuários de programas com código aberto.

O conceito não se aplica exclusivamente à internet, mas a todo o universo informático. O constante aperfeiçoamento está, cada vez mais, ganhando espaço e importância. Softwares de computador ganham visibilidade exatamente pelo fato de serem dotados da possibilidade de criação de novas versões a partir de sua codificação aberta. E, nos últimos tempos, a Ciência da Informação também tem se voltado para essa tendência, aproveitando-se do conceito colaborativo em processos de avaliação eficazes não somente das bases de dados informatizadas, mas também das formas pelas quais os usuários interagem com essas ferramentas. Essa percepção deve ser explorada pelos estudos acerca do serviço de referência, que compreende o processo de direcionamento da demanda pela informação à sua localização. Neste contexto, há muito a acrescentar através do aproveitamento do potencial dos usuários nos próprios processos de representação da informação e, principalmente, nas avaliações de bases de dados e recursos de pesquisa. Na visão aqui defendida o usuário ganha importância ainda maior nos processos de transferência de informação.

Como a proposta principal deste trabalho não era analisar exatamente a ferramenta Accessus, mas o uso que os consultantes do CPDOC fazem dela, é importante problematizar a questão da representação da informação no processo de organização do acervo, base para a recuperação dos dados pelo Accessus. A conclusão maior a que se chega é que a forma segundo a qual a indexação é realizada gera um tipo de restrição efetiva, embora difícil de ser mensurada. Essa restrição se daria, basicamente, devido ao favorecimento que a indexação opera com relação ao público correlato à área de História, deficiência que teria como ponto de partida a construção da linguagem controlada². A construção dessa linguagem não se pautou

² Como a linguagem controlada elaborada no CPDOC conferiu, inevitavelmente, uma moldura conceitual própria à área de História aos descritores de assunto, essa característica se refletiu diretamente nas buscas realizadas na base. A utilização de ‘descritores’ para a representação de temas, em alguns casos, extrapolou a representação ao nível das palavras e adentrou o terreno conceitual. Isso se deve ao fato de que alguns descritores servem, por exemplo, para representar um complexo contexto histórico, deixando de fora “momentos” ou “eventos” específicos desse contexto que, no entanto, são buscados por diversos usuários. Um bom exemplo dessa moldura conceitual pode ser identificado no descritor ‘Crise de 1954’. Esse termo é um exemplo clássico do que estamos tentando ilustrar porque convencionou-se representar o descritor não eleito ‘suicídio de Vargas’ com esse descritor. Apesar de configurar um dos grandes momentos da história do país, e por isso ser continuamente requisitado pelos consultantes, o assunto ‘suicídio de Vargas’ não existe com seu significado literal. Como seguiu a lógica de padronização sugerida pela já citada ‘linguagem controlada em história do Brasil e áreas afins’, os documentos, livros, fotos que tratam do tema estão indexados no Accessus com o descritor ‘Crise de 1954’.

pela preocupação com a acessibilidade de outros públicos, sendo criada de forma fechada³, priorizando, na grande maioria das vezes, o estabelecimento de descritores com alguma ou muita carga conceitual. Assim, apesar de ser basicamente uma maneira de uniformizar os termos que seriam utilizados como assuntos na base de dados, a linguagem também conferiu, inevitavelmente, uma moldura conceitual própria à área de história aos descritores de assunto. Essa orientação naturalmente produziu a exclusão daqueles indivíduos afastados dessa área e essa complexidade inevitavelmente refletiu na base de dados.

A diversificação do público é constatada pela análise do perfil dos usuários cadastrados no portal da instituição. Segundo os cadastros realizados entre 2000 e 2009, menos de 35%⁴ dos internautas dizem ter a história como área de origem. Assim, pode-se concluir que a maioria absoluta – pelo menos 60% - dos usuários cadastrados não pertencem nem à área de História nem a áreas correlatas⁵.

Essa tendência se confirma quando se analisa o perfil dos cadastrados com base no volume de pesquisas. O maior volume de pesquisas individuais é, de longe, gerado por indivíduos ligados à área de história, mas eles não correspondem à maioria absoluta do volume de pesquisas. Se somarmos o volume de pesquisa de todas as outras áreas teremos um número superior ao alcançado pelos historiadores. Esses números nos parecem suficientes para colocar a política institucional sob revisão, principalmente, no que diz respeito ao processo de indexação baseado exclusivamente na linguagem controlada. Sugerimos ser essencial que a indexação passe a considerar também esse público diversificado, que tende a crescer ainda mais com o passar do tempo.

Nesse contexto, é importante também considerar a avaliação desses usuários com relação ao uso da base de dados. Baseado no resultado do questionário, percebe-se a importância conferida pelos usuários à presença de alguém que atue como suporte em determinados casos - 42% declararam realizar suas pesquisas na Sala de Consulta para poder contar com auxílio caso necessitem de ajuda. Além disso, para 47% os pedidos de ajuda acontecem às vezes e para 22%, acontecem quase sempre.

Essa dificuldade declarada pode ter origem na indexação. Perguntados se sabiam como operar com os descritores de assunto, 56% declararam que sabem fazê-lo ‘em parte’. A

³ Denominação atribuída ao fato da linguagem em questão ter sido construída apenas com a participação de pares afins à área da História, Ciências Sociais e etc.

⁴ O número exato é de 34,93%.

⁵ Somando os cadastros da área de História, História do Brasil, Ciência Política e Sociologia chega-se ao número de 39,5%.

dificuldade na operação desses termos pode ser notada, ainda, na resposta sobre a quantidade de descritores geralmente usados numa pesquisa. Para 56% a informação não é encontrada com a utilização de apenas um descritor, esse percentual declarou que utiliza 2 ou 3 assuntos em suas pesquisas. Contudo, o mais importante desta análise é que mesmo utilizando mais de um descritor, todos os usuários realizam suas pesquisas pelos assuntos isoladamente, caso não seja marcada a opção de combinar os assuntos simultaneamente, na prática é como se estivessem sendo realizadas 3 pesquisas distintas⁶. Vale registrar que 22% utilizam entre 4 e 6 descritores em suas pesquisas, demonstrando que, na maioria das vezes, é necessário alargar o escopo da pesquisa com a seleção de mais de um descritor – mesmo não se constituindo um problema, essa questão evidencia que pode haver ausência de esclarecimento por parte da base sobre a função da correlação dos descritores. Ainda assim, vemos problema exatamente na questão do alargamento dessa pesquisa, pois a utilização de descritores sem correlação provoca como resultado a uma busca de diversos itens que podem não ter tanta relação com o desejado.

As respostas apontam para um nível razoável de satisfação na realização das pesquisas, mas é interessante notar que o sucesso nas buscas é atribuído, majoritariamente, ao acervo; a minoria atribui esse resultado a si próprio ou à base. Assim, no imaginário dos usuários, prevalece a ideia de que, se algo não foi encontrado, é porque não existe no acervo. Essa percepção pode prejudicar uma avaliação mais acurada sobre se há deficiência ou não na ferramenta.

Apesar do grau de satisfação, 59% declararam possuir grandes dificuldades para realizar suas consultas, que gravitam exatamente entorno da forma de escolha dos assuntos e também da organização do acervo. A corroboração da dificuldade que os usuários possuem se expressa no índice de preferência pela utilização do recurso “busca simples”⁷. Como já visto,

⁶ A pesquisa selecionou 10 usuários e acompanhou seus procedimentos de pesquisa. Após essa análise, observou-se que do total apenas um despertou interesse sobre a função que possibilitava a combinação dos descritores escolhidos para a busca (por exemplo: descritor1 E descritor2). Dessa forma, ao não selecionar essa opção, a base de dados reportará como resultado para a pesquisa os termos isoladamente (por exemplo: descritor1 OU descritor2)

⁷ A criação da *busca simples* deu nova forma à pesquisa no acervo e foi, também, responsável por atrair um modelo diferente de consulente. A ‘busca simples’ funciona baseando sua varredura na estratégia de busca booleana calcada na localização de palavras iguais. Esse tipo de busca está baseado na mesma estratégia dos buscadores da internet, que varrem um conteúdo à procura de uma palavra idêntica. Essa novidade buscou atender à demanda por uma informação mais rápida e diversificada no acervo do CPDOC, compreendido não apenas pelos arquivos pessoais, mas também pelas entrevistas do Programa de História Oral e pelos seis mil verbetes que compõem o Dicionário Histórico-Biográfico Brasileiro. A idéia era permitir que o usuário consultasse “o CPDOC” sem ser obrigado a entrar nas diferentes bases de dados que recuperam as informações de cada tipo de acervo. Além disso, a ‘busca simples’, ao percorrer o universo das informações relativas aos arquivos, ou seja, ao percorrer o Accessus, varre os resumos que cada unidade documental possui. A diferença em relação à busca realizada no Accessus reside no fato de que, “por dentro do sistema”, ou seja, na busca

esse sistema é mais recente, mas, em cerca de um ano, já tinha a preferência de 31% dos usuários ouvidos. Assim, a questão da dificuldade que os usuários apresentam não pode ser deixada de lado e merece estar no centro das preocupações de todos os responsáveis pela organização do acervo da instituição. O desenvolvimento de uma política sistemática de mensuração e avaliação dos índices de recuperação dos dados pelos usuários seria, a nosso ver, muito desejável.

À guisa de sugestão, pode-se apontar como uma ação prática no sentido que diminuir as restrições provocadas pela linguagem a inclusão da conceituação dos termos descritores na base de dados. O Accessus possui um campo apropriado para que tais definições sejam alimentadas, mas o fundamental seria encontrar uma forma de disponibilizar tal informação para o usuário. Esse recurso possibilitaria, caso o usuário estivesse em dúvida em relação a um descritor, que ele tivesse um esclarecimento utilizando um recurso da própria base.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marco Antônio de; AITA, Tatiana Bocardo. Usuários da informação, tecnologia e educação. **TransInformação**, Campinas, 21(3): 235-247, set./dez., 2009

ARAÚJO, Eliany Alvarenga; DIAS, Guilherme Atayde. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade de informação: os novos espaços de informação. In: OLIVEIRA, Marlene de. (Coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaço de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. cap.6

CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. Indexação e descrição em arquivos: a questão da representação e recuperação de informações. **Arquivo e Administração**, v. 5, p. 17-31, 2006.

CASTRO, Renan Marinho de. **A recuperação da informação sob a ótica dos usuários: um estudo de caso do uso da base dados Accessus**. 2011. 122f Dissertação (Mestrado em Bens Culturais e Projetos Sociais) Fundação Getulio Vargas, Rio de Janeiro, 2011

CUENCA, Ângela Maria Belloni. O usuário final da busca informatizada: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 293-301, set./dez. 1999

tradicional, apenas há varredura nos descritores por meio dos quais os assuntos foram indexados e não nos resumos. Esse pode ser considerado um avanço, porque abre novos pontos de acesso às informações, mas essa medida pode determinar frustrações nas pesquisas dos usuários mais especializados, além do surgimento de outro modelo de consultante menos especializado.

FONSECA, Maria Odila; JARDIM, José Maria. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero**: revista de Ciência da Informação, Brasília: IBICT, v.5, n.5, out.2004

GÓMEZ, Maria Nélide González de. Novas fronteiras tecnológicas das ações de informação: questões e abordagens. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.1, p.55-67, jan./abr. 2004

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.

JARDIM, José Maria. A produção de conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro (1990-1995). **Ci. Inf.**, Brasília, v. 27, n. 3, set. 1998 .Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651998000300001&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 26 jun. 2010. doi: 10.1590/S0100-19651998000300001.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro. Estudos de usuários de sistemas de informação: contribuição metodológica da epidemiologia. **Ci. Inf.**, Brasília 18 (2): 165-173, jul./dez. 1989

MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. Serviço de Referência Digital In.: **Bibliotecas Digitais saberes e práticas**. Organizadores: Carlos H. Marcondes, Hélio Kuramoto, Lídia B. Toutain, Luíz Sayão. Salvador, BA : EDUFBA; Brasília; IBICT. 2005.

NASSIF, Mônica Erichsen et al. Sujeito, contexto e tarefa na busca de informação: uma análise sob a ótica da cognição situada. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação - v.8 n.5 out/07

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. Arquivos pessoais e documentos digitais: uma reflexão em torno de contradições. **Arquivo & Administração**. Rio de Janeiro, v.7, n.1, p.35-48, jan/jun. 2008.

_____. Os usuários da informação arquivística. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v.3, n.1/2, jan./dez. 2004.

SÁ, Ivone Pereira; SANTOS, Paula Xavier dos. Serviços de informação arquivística na web centrados no usuário. **Arquivo e Administração**, Rio de Janeiro, v.3, n.1/2, jan./dez. 2004.